

湖州长护险交出创新答卷

# 从覆盖到深耕，托起万千失能家庭新希望

在湖州，2026年第一缕阳光洒向太湖与街巷的烟火日常，也温柔地照进了那些曾经面临照护压力的家庭。

吴兴区八里店西山社区，90后护理员李宁宁正为偏瘫的林阿姨进行晨间护理，动作轻柔专业。而在三年前，这个家庭还深陷“一人失能、全家失衡”的困境：高昂费用、精力耗竭、工作与照护难以兼顾……

湖州自2023年在吴兴区率先试点长期护理保险制度，至2025年1月1日实现全域覆盖，成为浙江省内非试点地区中最早织就全域“安全网”的城市。无论城乡，符合条件的失能者都能平等获得制度支持。

数字诠释重量：截至2025年底，湖州长护险参保超300万人，定点机构128家，从业人员2600余名，累计服务近300万小时，为家庭减负9477万元，群众满意率99.76%。它托起的不仅是失能者的尊严，更是家庭的希望。

湖州的探索不止于“覆盖”。通过服务流程再造、“人防+技防”智慧监管、培育专业市场，这场“湖州实践”的核心价值，在于以地方自主创新，为中国长护险如何从“有”到“优”、如何可持续“深耕”基层，提供了可复制、可推广的鲜活样本。

■ 张笑言 王晨曦

## 制度创新 协同做“加法”负担做“减法”

任何一项民生政策的落地，首先需要在体制内部实现有效衔接与协同。

长护险试点初期，湖州也曾有需解决的问题：失能评估归医保，自理能力筛查在民政，残疾人评定属残联。由于各部门评价标准不尽相同，管理职能相对分散，群众申领时可能遇到流程衔接上的不便。

湖州以群众“一件事”视角重塑内部逻辑。2024年，湖州启动“多评合一”改革，将分散评估整合为“一次上门、联合评估”。由医保部门牵头，联合民政、残联等部门，共同建立评估专家库，统一失能等级评估标准。如今，家属通过“浙里办”提交一次申请，即可启动联合评估。评估专家、工作人员、家属及村社代表共同参与，一次上门完成评估，评估结果在多部门间互认。

湖州市医保局相关负责人解释，通过为部门协同做“加法”，为群众负担做“减法”，为服务精准做“乘法”，实现了有限公共资源的精准投放和协同增效。改革后，评估周期从平均45天缩短至20天，群众提交材料减少70%，符合条件的失能人员能及时纳入保障范围。

在服务端，湖州创新推出“基础服务包+个性化清单”。每位失能人员在评定等级后，会获得包含清洁、进食等基础项目的服务包，同时可在一份涵盖康复训练、心理疏导、辅具租赁等数十项服务的“菜单”中自主勾选。在长兴县和平镇，93岁的杨绍元老人因中风失能多年，家庭照护负担沉重。长护险全域实施后，不仅减轻了家庭的经济压



在湖州市首届长护险护理服务技能大比武中获得第一的95后长护师



湖州长护险智能管理平台

力，专业护理员李守玉每周还会三次上门，提供血压测量、擦浴、康复练习等服务。“老伴精神好多了，我这颗心也放下了。”杨绍元妻子的朴实话语，是长护险效能最温暖的验证。

针对随子女异地居住的失能老人，湖州于2025年5月创新推出“南浔一桐乡”跨区域服务互认与直接结算试点。随子女居住外地的湖州籍失能人员，可在当地定点机构直接享受服务并结算。“政策跟着人走，解决了我们的现实难题。”一位家属感慨。

数字革命  
构筑“全程可信”服务生态  
制度搭台后，如何确保数万次居家



评估专家上门评估

服务真实、规范？湖州的答案是：将全生态“迁移”云端，以“无形之眼”实现“全程可信”。

在湖州市长护险服务保障中心，“长护险智能管理平台”大屏上，全市长护险运行数据每1分钟滚动更新一次：服务项目总量1068.58万个、累计工单完成量156.19万个、满意度高达99.76%……这个集申报、评估、服务、结算、监管于一体的平台，如同长护险的“智慧大脑”，实现了全流程在线化、数据化。

在德清县武康街道，护理员小陈每次服务都携带智能终端。抵达服务对象家门口，终端自动通过蓝牙信标打卡，记录精确到米级的服务位置。服务全程，终端保持录音状态，音频实时上传云端。

“这不是不信任，而是为了更专业的信任。”平台技术人员解释道，“我们训练的AI语音模型，能自动识别护理过程中关键动作是否完成、沟通是否到位。比如为失能老人翻身，系统会识别‘翻身’‘注意压力点’等关键词及完成时间间隔。”这套系统将服务质量从“不可见”变为“可核验”。

密密麻麻的红、绿、黄三色光点布满湖州地图，直观呈现“今日谁未服务、谁在服务中、谁已完成”的动态态势。工作人员介绍，平台对每日工单实行“红黄绿”三色动态管理：红色（未服务）、黄色（已服务）、绿色（服务中）。监管人员可随时在“绿色”工单中随机抽取，按照系统提供的精准定位，“不发通知、不打招呼、不听汇报、不用陪同接待、直奔基层、直插现场”

进行突击检查。

“上个月，系统预警一个服务点连续1小时显示‘服务中’却无任何操作录音。”监管人员回忆，“我们立即远程联系并安排附近巡查员上门，发现是护理员终端故障，及时干预避免了服务纠纷。”检查结果直接与机构信用评级、结算支付挂钩，形成强大的闭环约束。

评估环节同样智慧赋能。湖州组建了由具备专业技术职称人员组成的评估专家库，按照评估专家、评估工作人员、家属或监护人和村（社区）工作人员“四方在场”原则，开展上门评估。评估专家运用“望闻问切”评估法，确保过程公开透明，由系统直接生成评估结果，实现人员“零次跑”。同时，创新引入AI大模型技术。评估专家上门时，系统通过语音识别实时分析受评者及家属对问题的回应，结合病史数据，智能生成失能等级预判建议，供专家参考。AI大模型则作为“第二评估员”，通过语音分析、病史数据，智能生成失能等级预判建议供专家参考，使评估争议率下降35%。该机制已评估13919人，当前服务11353人，累计受益90824人。

## 生态培育 激活银发经济新动能

湖州的长远眼光，在于将长护险定位为撬动银发产业、培育经济新动能的战略支点，推动“民生”与“经济”良性循环。

在全省首个“长护险产业园”内，政策试点、服务集成、科技应用与人才培

养协同发展。园区已落户机构112家，汇聚持证护理员3700人，并引进智能辅具研发企业。一家企业负责人说：“长护险的稳定支付，给了我们研发投入的底气。”

职业化进程同步加速。湖州市构建了“培训—考核—星级评定—薪酬挂钩”的完整职业发展体系，一方面与本地4所职业院校合作开设订单班，另一方面，积极探索通道式职业等级提升路径和阶梯式支付模式。比如，发布全省首个长护险服务机构与人员等级评定地方标准，对定点机构实施动态信用管理，定期公布服务质量评价，并将结果与机构签约、支付、退出等机制关联，推动服务市场向规范、优质方向发展；长期照



湖州市长护产业园

护师的报酬与其星级、服务难度、客户评价直接关联。

同时，湖州在全省首创“长护之家”服务模式。24个“长护之家”，既可作为护理员培训、交流的场所，也为群众提供政策咨询、应急支持与健康科普服务，将专业照护支持延伸至社区，构筑起“家门口”的照护服务支点。

这一系列举措，正悄然改变着行业的从业结构与面貌。以浙江长护健康养老有限公司湖州分公司为例，64名护理员中，“90后”已占15席，年轻面孔不再是“凤毛麟角”。2025年12月27日，由湖州市医保局组织的湖州首场长期照护师职业资格认定考试举行，191名护理服务从业人员参加，平均年龄34岁，最小的刚刚20岁，大专以上学历占比近90%。

为满足多样化需求，湖州市医保局与人保财险湖州市分公司合作，在全省率先创新推出了普惠型补充护理保险，实现与基本长护险的“无缝衔接”。已享受基本险的群众参保后，可直接增加服务次数或升级服务项目。家住吴兴区的吕女士为父母购买了这份年保费数百元的补充险：“基础保障就像‘吃饱’，补充险让我们能‘吃好’，比如增加中医康复、认知症专业照护等项目。”产品推出已四个多月，参保人数即超1000人，验证了市场对个性化、多样化照护服务的真实需求。

随着老龄化加深，长期护理已成为紧迫的“国家考题”。湖州用三年完成从制度覆盖、数字监管到产业培育的“三级跳”，其底层逻辑清晰：以系统思维替代碎片化管理，以数字信任重构监管效能，以市场生态激活可持续未来。

“长护险的最终目的，不仅是延长生命的长度，更是提升生命的质量，让失能者也能有尊严、有保障地生活。”湖州市医保局负责人说。湖州实践证明，当制度设计以人民的需求为出发点，勇于创新、善用技术、激活市场，就能托举起更多家庭安稳的未来。

图片由湖州市医保局提供

# 倡导绿色环保 坚持低碳出行

